製品保守サービス約款
保守サービス仕様書

目 次

株式会社 ネットスプリング

保守サポートサービス約款

第1条 （総 則）

本約款及び『保守サービス仕様書』(以下、総称して「本約款等」といいます。)は、株式会社ネットスプリング(以下、「当社」といいます。)が、当社がお客様へ販売した製品(以下、「対象製品」といいます。)に対して、お客様に提供する保守サービスに関する内容及び条件を定めるものです。

2. お客様の当社への製品保守サービス(以下、「本サービス」といいます。)の発注をもって、お客様は本約款等の内容に同意されたものとみなします。

第2条 （保守サービス）

当社は、本約款等に基づきお客様に本サービスを提供するものとします。

2. 本サービスは、日本国内に設置されたお客様の設備のみを対象とし、また本サービスの提供区域は日本国内に限定されるものとします。

3. 当社は、いつでも自己の裁量にて、特段の予告をすることなく適宜本約款等の内容を変更し、かつ、かかる変更が既存又は将来のお客様に適用されるか否か、また適用される場合はその時期について、決定することができます。

4. 当社は、本約款等の内容を変更した場合、変更後の本約款等を当社指定のホームページにて掲載します。

5. 当社は、お客様に対する本サービスの提供に関して必要となる業務の全部又は一部を当社の判断にて第三者へ委託できるものとします。

第3条 （保守サービスの期間等）

当社は、本サービスの最長の保守期間を、原則製品納入日から5年間としお客様に提供するものとします。

2. お客様が、5年間を超えて、本サービスの継続を希望する場合は、お客様と当社で別途協議するものとします。

3. 当社は、当社がお客様に対して別途交付する保証書（以下「交付保証書」といいます。）に記載の保証期間内に取扱説明書等記載の正常な使用状況により対象製品が故障した場合に限り、交付保証書の記載内容に従い、対象製品の修理を行います。

4. 前項の規定にかかわらず、以下の各号に定める場合には、対象製品の修理は有償となります。

(1) 交付保証書を提示しないとき。

(2) 交付保証書の所定事項が未記入又はその字句が書き換えられたと当社が認めるとき。

(3) 交付保証書に当社及び販売店会社の捺印・署名の無いとき。

(4) 火災、地震、落雷、風水害、その他天災地変、公害、塩害、異常電圧などにより対象製品が故障又は損傷したとき。

(5) お買い上げ後のお客様による輸送、移動時の落下その他お客様による対象製品のお取り扱いが不適当なために対象製品が故障又は損傷したとき。

(6) 接続している他の機器に起因して対象製品が故障又は損傷したとき。

(7) 取扱説明書に記載の使用方法、注意事項に反するお取り扱いによって対象製品が故障又は損傷したとき。

(8) 当社以外で、対象製品の改造、改ざん、調整、部品交換などされたとき。

5. 本約款等に定めるほか、対象製品の保証に関しては、交付保証書の定めに従うものとします。

第4条　(責任の範囲)

当社は、本サービスを善良なる管理者の注意義務を持って実施するものとしますが、次の各号に定める事項については、責任を負わないものとします。

(1)当社の助言及び判定の正確性、有用性

(2)当社の助言及び判定に基づきお客様が実施する対策の結果

2.　本サービスにかかる当社の責に帰すべき事由による債務不履行又は瑕疵に起因してお客様が損害を被った場合、お客様は、当社に対し、当該債務不履行又は瑕疵のあった本サービスの対象製品にかかる年額の基本保守サービス料金単価相当額を上限として、当該損害の賠償を請求することができるものとします、ただし、当社の責に帰すことが出来ない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害及び逸失利益については、当社は、賠償責任を負わないものとします。

3.　本条の定めは、当社が負担する損害賠償の全てを定めたものであり、いかなる場合にも、当社の責に帰すべからざる事由による損害、前項但書に規定する損害、データ及びプログラムなどの無体物に生じた損害、及び第三者からの損害賠償請求に基づくお客様の損害等については、損害賠償の一切の責を負わないものとします。

4.　当社は、本サービスの提供によりお客様の問題が解決されることを保証しないものとします。

第5条　(免 責 事 項)

本サービスに関して当社が負う責任は、理由の如何を問わず前条の範囲に限られるものとし、当社は、以下の各号又は第2項に定める場合には、債務不履行責任、不法行為責任、その他の法律上の請求原因の如何を問わず賠償の責任を負わないものとします。

(1)天災地変、騒乱、暴動等の不可抗力によりお客様に損害が発生したとき。

(2)対象製品の不適切な使用・誤用によりお客様に損害が発生したとき。

(3)対象製品の修正・改変が行われたことによりお客様に損害が発生したとき。

(4)その他当社の責に帰すべからざる事由によりお客様に損害が発生したとき。

(5)第3条第4項各号に規定するとき。

2.　当社は本サービスに必要な情報等をハードウェア製造元から入手できない場合は、本サービスを提供しないことがあります。

第6条　(過 怠 約 款)

当社が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、お客様は、当社に通知することにより、本サービスの全部又は一部を解除することができるものとします。また、お客様が次の各号に定める事項のいずれかに該当する場合、お客様は、当然当社に対する全債務の期限の利益を喪失し、当社は、何らの催告を要しないで本サービス

の全部又は一部を解除することができ、又は解除しないで一時に債務残額全部の履行を求め、その完済までの間、本サービスを停止することができます。
(1)相手方又は第三者に振り出した手形又は小切手が不渡りとなったとき不渡り処分を受けたとき又は支払停止状態に至ったとき
(2)第三者から差押え、仮差押え、仮処分、競売、破産手続開始、再生手続開始、更生手続開始又は特別清算開始の申立てを受けたとき
(3)自ら破産手続開始、再生手続開始若しくは更生手続開始の申立てをしたとき、又は清算に入ったとき
(4)支払を停止したとき
(5)監督官庁から営業の許可取消処分又は停止処分を受けたとき
(6)相手方若しくは第三者に債務の履行猶予の申出を行い、又は債権者集会の招集準備若しくは主要資産の処分を行った場合
(7)自己の責めに帰すべき事由によりこの契約に違反し、相手方が相当な期間を定めて催告をしたにもかかわらず、当該期間内に当該違反が是正されないとき

第7条　(機 密 保 持)

お客様及び当社は、本サービスにより知り得た相手方の業務上又は技術上の機密を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとします。ただし、相手方の文書による事前の同意を得た場合は、この限りではありません。
2.　前項の規定は、本サービス終了・解約後といえどもその効力を有します。

第8条　(個人情報の取扱い)

お客様及び当社は、本サービス遂行のために相手方から提供を受けた営業上その他業務上の情報に含まれる個人情報を本サービス遂行目的の範囲内でのみ使用し、第三者に開示又は漏洩しないものとするとともに、個人情報に関して「個人情報の保護に関する法律」その他関連法令(以下「個人情報保護法等」といいます。)を遵守するものとします。ただし、相手方の文書による事前の同意を得た場合又は個人情報保護法等に違反することなく当該個人情報を使用若しくは第三者に提供できる場合は、この限りではありません。
2.　当社は、当社の責めに帰すべき事由により、お客様が管理する個人情報が漏えいし、お客様及び第三者に損害が生じた場合には、当社のお客様に対する損害賠償額について両者で協議の上決定するものとします。ただし、その額は第4条第2項に規定する上限額を超えないものとします。

第9条　(知的財産権等)

本サービスの利用によりお客様に提供される成果物については、その著作権(著作権法第27条及び第28条に定める権利を含みます。)、特許権、商標権その他の知的財産権は全て当社に帰属するものとします。お客様はお客様の自社利用の範囲内で当該成果物を複製及び改変できるものとします。
2.　前項を除き当社は著作権・特許権・商標権その他の知的財産権に基づくいかなる権利もお客様に対し、許諾

又は譲渡するものではありません。

第10条（輸出規制）

お客様は、本サービスの成果又は資料等の全部若しくは一部を単独で、又は他の製品と組み合わせ、若しくは他の製品の一部として、次の各号のいずれかに該当する行為をしてはならないものとします。

(1)輸出

(2)海外への持ち出し

(3)非居住者へ提供し、又は使用させる

(4)前3号に定めるほか、「外国為替及び外国貿易法」又は外国の輸出関連法規において禁止されている行為

第11条（管轄裁判所）

本サービスに関する一切の紛争については、東京地方裁判所のみを管轄裁判所として処理するものとします。

第12条（協 議 事 項）

本サービスについて疑義が生じた場合及び本約款等に定めのない事項については、お客様及び当社双方で協議し、円満に解決を図るものとします。

以上

保守サービス仕様書

1-1. 保守サービス体系及び詳細

保守サービスは、センドバック保守サービスとオンサイト保守サービスに大別されます。

区　　分	サービスの利用方法及び詳細内容
拡張保証サービス (修理保守/先出センドバック) 対応時間: 平日　9:00～17:00対応 ＊祝祭日・12/29～1/3を除く	・機器故障時に、サポートセンターにご連絡ください。 その際、障害内容をできるだけ詳細にご連絡頂ける様ご準備ください。 ・トラブルの原因 ・ 情報を解析後、一次切り分けを弊社にて行います。 その後、故障機器を当センターまでご送付ください。 ・機器の送付料金は、 送り元負担となります。 ・ご送付時には宅配便などをご利用頂き、送付控えが残る方法でご送付ください。郵送はお断りいたします。 ・輸送時の損傷を防ぐ為、ご購入時の箱、梱包材をなるべくご使用頂き、輸送に関する保証及び輸送状況が確認できる業者のご利用をお願いいたします。 ・製品の標準付属以外は一切の保護 ・ 保証をいたしません。 必要な場合は、製品に貼られたシール等も剥した上で機器をお送り下さい。 ・故障機器をお預かり後、機器の修理を行い、ご返却いたします。 先出センドバック契約の場合、障害ご連絡時サポートセンターにて障害内容を判断した上で代替機を先出にてお客様にお送りいたします。 ・データの保証及び復旧はいたしかねます。客様にてバックアップを行なって下さい。 ・機器の取り外し及び設置交換等は、お客様側にて行なってください。 ・弊社判断にて、故障の症状によっては、お客様との調整を行なったうえで、代替機の交換をもって修理完了とさせて頂く場合がございます。(その場合、お預かりした機器の所有権は弊社に帰属し、代替機の所有権はお客様に帰属いたします。) ・以下の場合は、サービス対象外となりますので別途料金を申し受けます。 ①　社指定の使用環境、動作環境でない状況下での使用、または故意、過失等が原因により生じた故障の修理 ・ 交換作業。 ②　天災地変等の不可抗力に起因する修理 ・ 交換作業。 ③　保守対応時間外での対応 ・ 修理作業。
オンサイト標準保守サービス 対応時間: 平日　9:00～17:00対応 ＊祝祭日・12/29～1/3を除く	・弊社サポートセンターにてトラブルの原因 ・ 情報を確定した上で 技術員を派遣し、機器の修理 及び 代替機との交換作業を行います。 ・現地に派遣する技術員は、弊社の委託する　CTCテクノロジー株式会社の技術員が作業を行います。 ・修理 及び 交換作業によるデータの保証 及び 復旧はいたしかねます。 お客様側にてバックアップを行なってください。 ・以下の場合は、サービス対象外となりますので別途料金を申し受けます。

	①　社指定の使用環境、動作環境でない状況下での使用、または故意、過失等が原因により生じた故障の修理 ・ 交換作業。 ②　天災地変等の不可抗力に起因する修理 ・ 交換作業。
オンサイト拡張保守サービス 対応時間： 24H365日対応	※オンサイト標準保守サービスに準ずる

1-2. 拡張保証サービス注意事項

・ 拡張保証サービスは、初年度から有償です。但し、FERECは初年度のみ無償となります。

注) Center2の初年度無償拡張保証サービスは故障品の修理・返却のみとなります。

故障修理返却期間中お客様のお手元に代替機器が無い状態となりますのでご注意下さい。

注)AXIOLEのライセンスに附帯されている保証サービスは故障品の修理・返却のみとなります。

故障修理返却期間中お客様のお手元に代替機器が無い状態となりますのでご注意下さい。

代替機先出保証をご希望の場合、初年度より別途有償でのご契約が必要となります。

・ 初年度の保守開始日は原則納入日となります。

・ 保守サービスの注文期間は1年単位になります。基本的に月割りの契約は行えません。

・ 長期一括で契約できる保守期間は、最長5年となっています。

・ 保守契約期間は、連続した期間で契約していただかなければなりません。保守継続契約をされる場合には、連続した期間で契約していただきます。

・ 障害があった場合、又は代替品を送付した場合は、本製品を交換することになります。その場合には、製造番号等のお客様の資産管理は、お客様により行われるものとします。

・ 代替品として、機能・性能が同等の製品をご提供いたしますが、製品型名、外観が異なる場合があります。また、場合により後継機を代替品としてご提供させていただく場合があります。

※保守サービスをご注文頂く際は別途「お客様情報登録書」のご提出が必須となります。

1-3.　オンサイト保守サービス注意事項

・ オンサイト保守サービスは、初年度より有償です。

・ オンサイト保守サービスをご注文される場合は、オンサイト標準保守サービスもしくはオンサイト拡張保守サービスのいずれか1つをご選択ください。

・オンサイト保守サービスは機器の交換・修理のみです。製品の使用方法については対象外となります。

・ 初年度の保守開始日は原則納入日となります。

・ 保守サービスの注文期間は1年単位になります。基本的に月割りの契約は行えません。

・ 長期一括で契約できる保守期間は、最長5年となっています。

・ 障害があった場合、又は代替品を送付した場合は、本製品を交換することになります。その場合には、製造番号等のお客様の資産管理は、お客様により行われるものとします。

・ 代替品として、機能・性能が同等の製品をご提供いたしますが、製品型名、外観が異なる場合があります。また、

場合により後継機を代替品としてご提供させていただく場合があります。

※保守サービスをご注文頂く際は別途「お客様情報登録書」のご提出が必須となります。

※保守サービスをご注文頂いたお客様には「保守サービス開始のお知らせ」を発行いたします。

1-4 障害対応連絡先

(1) 拡張保証サービス

保守サービス区分	対応時間	障害連絡先
拡張保証サービス	平日 9:00～17:00	株式会社ネットスプリング サポートセンター E-mail: nssc@netspring.co.jp 電話: 050-5536-4841 〒108-0073 東京都港区三田3-12-16 山光ビル2F

(2)オンサイト保守サービス

オンサイト標準保守サービス	平日 9:00～17:00	株式会社ネットスプリング サポートセンター E-mail: nssc@netspring.co.jp 電話: 050-5536-4841 〒108-0073 東京都港区三田3-12-16 山光ビル2F

オンサイト拡張保守サービス	平日 9:00～17:00	株式会社ネットスプリング サポートセンター E-mail: nssc@netspring.co.jp 電話: 050-5536-4841 〒108-0073 東京都港区三田3-12-16 山光ビル2F
オンサイト拡張保守サービス	上記時間帯以外	24時間コールセンター (CTCテクノロジー) 電話:0120-03-5836 ※お電話の際、「登録番号5818」をお申し出の上、 お問い合わせください。

２．　テクニカルサポート

株式会社ネットスプリングが電話及びメールによる弊社製品に関する技術問合せへの対応、障害切り分けのサポートを行います。対応時間は、株式会社ネットスプリング営業日の9時～17時です。

サポートの内容は、下記になります。

(1) 仕様に関する問い合わせ対応

弊社製品の仕様についてのご質問に回答いたします。

(2) 障害切り分けのサポート

弊社製品が導入されているシステムにおいて障害が発生した場合、ご連絡いただくことにより製品で問題が発生しているか障害切り分けをサポートさせていただきます。

(3) 問題点解決支援対応

システム運用時に弊社製品に関する障害が発生した場合、ご連絡いただくことにより問題解決の支援を実施いたします。

本サポートにつきましては、次の何れかの時点で、完了とさせていただきます。

・ 障害が回復し、問題の箇所が特定できたとき
・弊社製品の問題ではないことが判明したとき
・ 原因追求が困難となり、調査が進展しないと判断したとき
・ その他、お客様への説明又は対応が尽くされたと当社が判断したとき

なお、問合せの内容により、お客様からの情報及びお客様の資産をご提供していただくことがありますので、予めご了承いただきたくお願いいたします(別途、ご相談させていただきます)。

サポートの内容につきましては、弊社製品の範囲内に限らせていただきます。

また、下記内容に関しては、サポートには含まれません。

・ コンサルテーション
・ 導入支援(コンフィグの作成及び設定手順作成など)
・ 障害切り分け作業
・ ネットワーク、システム全般に関する技術問合せ

サポート問合せ窓口は、下記の通りです。問合せの際は、必ず機器のシリアルナンバーをご連絡下さい。

問合せ先：株式会社ネットスプリング　サポートセンター

E-mail：nssc@netspring.co.jp

電話：050-5536-4841

FAX：050-3737-1458

対応時間：株式会社ネットスプリング営業日　9時～17時

別紙1 サポート期間について

1. 弊社製品のサポート期間

弊社製品に対するサポート期間は、弊社が定める製品のサポート期間終了とともに終了いたします。

1) ハードウェア保守

ハードウェア製造元が定めるハードウェアサポート期間終了をもって、株式会社ネットスプリングでも対象となる製品のハードウェア保守を終了いたします。また、ハードウェアサポート期間終了をもって、株式会社ネットスプリングでの全ての保守サービスを終了いたします。

2) ソフトウェア保守

■ハードウェア製造元が定めるハードウェアサポート期間が終了している場合

株式会社ネットスプリングでは、一切のソフトウェア保守を提供いたしません。

■弊社が定めるソフトウェアサポート期間が終了している場合

使用しているソフトウェアに新たな問題が発生した場合のみに修正を行ないます。

3) テクニカルサポート

■ハードウェア製造元が定めるハードウェアサポート期間が終了している場合

株式会社ネットスプリングでは、一切のテクニカルサポートを提供いたしません。

■弊社が定めるソフトウェアサポート期間が終了している場合

株式会社ネットスプリングで蓄積してある技術情報のみで対応いたします。

ただし、ソフトウェアへのエスカレーションを伴う内容に関しては、対応いたしかねます。

また、弊社が定めるソフトウェアサポート期間が終了しているソフトウェアを使用されている場合、ソフトウェアサポートの対象となっているソフトウェアへのアップデートを提案させていただきます。